Telenet doet het weer

Grote internetprovi test voorjaar 2002

Bij Clickx loopt al verschillende jaren een voortdurende test van de belangrijkste internetaanbieders in Vlaanderen. Elke twee weken krijg je daar een overzicht van in je lijfblad. Om het half jaar doen we nog iets meer en testen we behalve de snelheid ook nog de bereikbaarheid, klantvriendelijkheid en bruikbaarheid van allerlei diensten.

In alfabetische volgorde gaat het om de volgende acht modemproviders: Belgacom.Net, Planet Internet Freedom Go en Premium, Skynet, Tiscali Free en Complete, VT4.net en Wanadoo. Daarnaast voeren we zes breedbandproviders ten tonele: Planet Internet, Skynet, Tiscali, Wanadoo en XS4All met ADSL-toegang en Telenet via de teledistributiekabel. Twee keer per jaar bekijken we de providers uitgebreider dan alleen maar de tweewekelijkse werksnelheidsmeting.

Van de acht modemproviders geven er vijf je gratis toegang: Belgacom.Net, Planet Internet Freedom Go, Tiscali Free, VT4.net en Wanadoo. Er zitten er slechts drie in onze test waarvoor je een abonnement moet betalen: Planet Internet Freedom Premium, Tiscali Complete en Skynet Net Comfort. Overigens hebben we bij Tiscali Complete geen aparte snelheidstest uitgevoerd: om toch een complete eindscore te kunnen presenteren, hebben we dus voor het gemak aangenomen dat je ongeveer dezelfde snelheid haalt als bij Tiscali Free.

Daarnaast hebben we zes breedbandproviders: Telenet Internet met toegang via de telekabel en vijf *ADSL*-providers (Planet Internet, Skynet, Tiscali, Wanadoo en XS4All) en hier moet je in alle gevallen een abonnement betalen. Dit zijn alle belangrijke internetaanbieders die zich richten op de particuliere markt. Er zijn nog andere bekende providers zoals Cable & Wireless, Easynet, EUnet (gaat KPN heten) en UUnet, maar deze richten zich voornamelijk op bedrijven en horen daarom niet thuis in deze test.

Voor de snelheidsresultaten van deze halfjaarlijkse test gebruiken we zoals altijd de testresultaten van het voorbije half jaar zoals die in onze database opgeslagen zitten.

der

BEOORDELINGSWIJZE

Ons testlab ontwikkelde een testmethode voor internetproviders. De testmethode beoordeelt elke internetaanbieder op vier hoofdcriteria: abonnementsfaciliteiten; beschikbaarheid van hulp; beschikbaarheid en presentatie van een eigen portaal; werksnelheid. Voor elk van deze vier hoofdcriteria berekenen we een puntenaantal op honderd. Om praktische redenen geldt dat niet voor de snelheidsscores: die zijn in theorie onbegrensd. Daaruit berekenen we dan weer twee algemene eindscores voor beginners en voor gevorderden, plus meer specifieke eindscores voor gamers, surfers en downloaders. Je vindt in de tabellen aan het einde van dit artikel welke wegingen we toegepast hebben om de diverse eindscores te berekenen. Beginners vinden informatie en beschikbaarheid van hulp belangrijk. Alle andere categorieën (gevorderden, gamers, surfers en downloaders) stellen dat de snelheid het meest van belang is. Bij gamers staan connectiviteit en responsiviteit hoog in het vaandel, bij surfers de http-snelheid en bij downloaders de ftp-snelheid. Gevorderden laten zowel http- als ftp-snelheid het zwaarst doorwegen.

Abonnement

We geven punten op de abonnementskosten: tien punten voor gratis toegang en daar gaat voor iedere € 25 abonnementsgeld één punt vanaf. Voor de breedbandabonnementen trekken we één punt per € 100 (zo'n 4.000 frank) af. Daarnaast geven we punten op de werkkosten: tien punten als je helemaal gratis kan internetten; één punt eraf per € 10 (ca. 400 frank) werkkosten en een punt erbij per 15 GB maandvolume (10 punten als er geen volumebeperking is). We kennen daarnaast punten toe voor alle diensten die je bij het abonnement krijgt. Zo zijn er punten te verdienen per mailbox en per e-mailalias, voor de MB ruimte van mailboxen en de webruimte die je krijgt. We geven verder punten voor allerlei eigen servers van de provider (zoals chat- en spelservers maar ook *proxy*-servers en eigen softwarearchieven of mirrors daarvan). Er zijn punten voor toegang vanuit het buitenland via lokale inbelpunten aldaar en extra punten voor wie al *V.92* ondersteunt of zonder meerkost 64 of zelfs 128 kbit/s ISDN. Een breedbandoptie is ook wat waard, maar geldt natuurlijk als vanzelfsprekend in een breedbandabonnement. De juiste criteria en hoeveel punten er te verdienen vallen vind je in de tabel.

Hulp (support)

Voor hulp spelen twee dingen mee: de beschikbaarheid van de ondersteuning en het soort hulp dat geboden wordt (we vatten dit samen onder de noemer 'bereikbaarheid'), plus de kwaliteit van de in de praktijk geboden hulp. Voor de bereikbaarheid geven we meer punten naarmate de telefoonkosten minder bedragen, daarnaast zijn er punten te verdienen naarmate de helpdesk langer open is en zeker in het weekend. Ten slotte zijn er nog punten voor alternatieve contactmogelijkheden, zoals e-mail, nieuwsgroepen of als je terecht kan voor informatie, 'knowledge bases' en FAQ's op de website van de provider. Voor het bepalen van de kwaliteit legden we elke helpdesk vijf testvragen voor. In de vorige helpdesktesten saboteerden we een Windows-systeem en lieten we de hulpverleners dat weer terug aan het werken krijgen, maar daarop werd zo slecht gescoord en het was zo zwaar afhankelijk van het individu dat we aan de lijn kregen, dat we deze keer de zaak anders aanpakken. We stellen gewoon vijf testvragen met vaak voorkomende moeilijkheden of problemen. De meeste daarvan hebben te maken met Internet Explorer. Bepaalde software (onder andere cd-roms van diverse internetproviders) verandert het logo en de titelbalk van IE in iets anders. Wij vroegen de helpdesk hoe we het originele logo en de oorspronkelijke titelbalk van Microsoft terug konden krijgen. Een volledig juist antwoord [**www.mvps.org/inetexplorer/answers2.htm#branding_IE**] levert 5 punten op, alleen verwijzen naar 'iets in het register' is voor ons nog 3 punten waard, een verwijzing naar een website 2 punten en naar een zoekmachine nog 1 punt.

Vraag twee ging over de navigatiegeluiden die standaard ingeschakeld staan onder Windows: als je op een link klikt (zowel op de desktop als tijdens het sur-

VAKTAAL

ADSL: Asymmetrical Digital Subscriber Line. Een communicatietechnologie die je in staat stelt om via de gewone telefoonkabel grote hoeveelheden data te verzenden.

FTP: File Transfer Protocol. Het protocol dat wordt gebruikt op een netwerk om bestanden binnen te halen (downloaden) of te plaatsen (uploaden).

Proxy(server): Een computer bij je internetprovider die als een tussenstation fungeert tussen je eigen pc en het internet.

V92-modem: Een nieuw soort modemprotocol waarbij je via je gewone telefoonlijn surft maar toch een waarschuwing krijgt als iemand je probeert op te bellen.

fen met IE) hoor je een geluid. Daar word je al vlug knettergek van en dus wil je dat geluid weg. Daarvoor moet je in het Configuratiescherm wezen en ‘Geluid en Multimedia’ openen: daarna kan je onder de rubriek ‘Windows Verkenner’ het geluid van ‘Navigeren beginnen’ uitschakelen. Als dit antwoord volledig wordt gegeven, verdient dat 5 punten. Verwijst de hulpverlener naar het configuratiescherm en ‘Geluid en Multimedia’, dan is dat nog 2 punten waard.Testvraag 3 gaat over de IE startpagina: soms verandert een website die zonder je toestemming of is die plots blanco. Je herstelt dat via Internet Opties en op het tabblad Algemeen zie je dan een veld voor de startpagina. Dit antwoord levert 5 punten op, al de rest niets. De vierde testvraag is voornamelijk van belang voor breedbandsurfers: we willen namelijk weten hoe we IE sneller kunnen instellen voor breedbandverkeer. Het juiste antwoord (5 punten) is dat je dit doet door in het register de waarden voor het maximum aantal gelijktijdige connecties per server te verhogen van de standaardwaarde 2 naar bijvoorbeeld 10 of 16. Dat moet wel hexadecimaal, dus ‘0a’ of ‘10’. De juiste sleutels in het register heten overigens MaxConnectionsPerServer en MaxConnectionsPer1_0Server. Je kan dit ook vinden in de Microsoft kennisbank [**http://support.microsoft.com/support/kb/articles/Q282/4/02.ASPv**]. Als de hulpverlener niet meer vertelt dan dat het om iets in het register gaat, krijgt hij 2 punten. De mededeling dat dit op het web of via een zoekmachine te vinden is, levert nog één punt op. De vijfde en laatste testvraag is een instinker. We meldden namelijk dat na het installeren van een nieuwe IE-update QuickTime en andere Netscape-achtige plug-ins niet meer werken. Dat is in feite het geval vanaf IE 5.5 SP2 en IE6: Microsoft heeft de ondersteuning hiervoor gewoon overboord gegooid. Voor QuickTime is er een nieuwe versie beschikbaar die toch weer werkt onder IE 5.5 SP2 en hoger, maar voor de andere Netscape-achtige plug-ins is er geen oplossing, tenzij terugschakelen naar een vroegere IE-versie. Microsoft heeft er een kennisbankartikel over [**http://support.microsoft.com/support/kb/articles/q303/4/01.asp**], maar dat zegt in feite gewoon dat het gepland is. Weer een hak voor de concurrentie! Een helpdeskmedewerker die hiervan op de hoogte is en dus het goede antwoord geeft inclusief de verwijzing naar de Quicktime-oplossing op de site van Apple [**http://developer.apple.com/quicktime/compatibility.html**], verdient 5 punten. Alleen melden dat er voor QuickTime een oplossing op de site van Apple te vinden is zonder dat hij verder weet waar het juist over gaat, levert nog 3 punten op. Een verwijzing naar ‘het web’ of een zoekmachine is één punt waard.

Verdere details over wat en hoe we testen, kan je on line vinden op [**www. clickxmagazine.be**] en op [**www.providermonitor.be**].

Portaal

Een portaal is niet hetzelfde als een gewone website. Een portaal biedt allerlei knooppunten naar andere sites op het internet. Zoekmachines, e-winkels, nieuws, het hoort er allemaal bij. Een portaal is uiteraard het uithangbord voor de internetprovider. Wij kennen punten toe als het om een echt portaal gaat, niets als het een gewone website is en ergens daar tussenin als het - wat dacht je - daar ergens tussenin zit. Een link naar een bekende internationale zoekmachine zoals Google, AltaVista of Yahoo levert punten op en dat is wat minder als er alleen maar naar bekende of minder bekende Belgische of andere Europese zoekmachines gekoppeld wordt. Actueel algemeen nieuws is punten waard, net zoals geïntegreerde e-commerce (on-lineshopping), toegang tot bank en beurs, de aanwezigheid van eigen discussieforums en toegang tot chat, mail, SMS en/of fax. Ten slotte geven we ook nog maximum tien punten op onze subjectieve indruk van de site. Hoe zit ze in elkaar en is het een beetje leuk gepresenteerd?

Werksnelheid

Dit ken je al, want het is een gemiddelde van alle week- en maandoverzichten van het voorbije halfjaar. In feite vragen we gewoon aan onze database om het gemiddelde van alle resultaten over het voorbije halfjaar te berekenen. Vroeger had de Providermonitor maar één Providerscore, maar nu zijn er nog drie bijgekomen. De Providerscore geeft aan hoe snel je in het algemeen met de provider kan werken, de Gamerscore richt zich op connectiviteit en responsiviteit, de Surferscore legt de nadruk op http en de Downloaderscore op ftp.

Belgacom.net en Skynet

Belgacom.Net en Skynet vormen uiteraard dezelfde provider. De eerste levert gratis internettoegang en bij de tweede moet je betalen. Zoals je kan verwachten, heeft een gratis account enige nadelen in vergelijking met een betalende. Dat uit zich bijvoorbeeld op het gebied van abonnementsvoorwaarden en -diensten, meegeleverde extra’s en beschikbare hulp. De website van Belgacom.Net en Skynet is een echt internetportaal en hoewel het om hetzelfde portaal gaat, krijg je toch net iets anders te zien als je naar Belgacom.Net surft dan wel als je Skynet bezoekt. Allerlei interessante dingen zijn slechts één klik ver. Voor modemgebruikers biedt Skynet als groot pluspunt dat hun inbelpunten altijd de allerlaatste nieuwe technieken ondersteunen. Zo biedt Skynet al een tijdje V.92-toegang. Uiteraard kan je er ook terecht voor ADSL.

We horen vooral veel geklaag over Skynet, maar onze testen laten zien dat dit zeker niet terecht is. Skynet ADSL levert goede prestaties en kent weinig uitval (al doet XS4All dat nog beter). Skynet heeft het meest indrukwekkende lokale softwarearchief van allemaal. Het heeft een mirror voor diverse bekende softwarearchieven.

De helpdesk van Skynet laat je eerst via eenvoudige menu’s kiezen wat voor soort hulp je nodig hebt, maar eindigt dan met een korte omschrijving van drie problemen waartussen je zogezegd moet kiezen zonder te zeggen dat je ook gewoon kan wachten als je een andere vraag hebt. Na een minuut of twee hadden we een mens aan de lijn die zich weliswaar voorstelde, maar waarvan de naam eigenlijk onverstaanbaar was, hoewel we die lieten herhalen. Het klonk als ‘Dorus’, maar het kan dus best anders geweest zijn. In elk ge-



Belgacom.Net Skynet Belgacom

val maakte deze hulpverlener een kordate indruk. Van het veranderen van het logo of de titelbalk van IE had hij nog nooit gehoord en kon er dus ook geen oplossing voor bieden. De vraag over het navigatiegeluid kostte weinig moeite: hij dacht eerst aan de multimedia-instelling in de internetopties van IE. Snel besefte hij dat dit alle geluid uitschakelt en zei toen dat we het aanklikgeluid van een link in de geluidsinstellingen van Windows zelf in het Configuratiescherm konden uitschakelen, wat volledig correct is. Op testvraag 4 (IE sneller maken) werd enigszins verrast gereageerd: onze hulpverlener beweerde met grote stelligheid dat de browser helemaal niks te maken had met hoe snel je een website kan binnenhalen, dat ligt puur aan de website zelf. We kunnen alleen maar aannemen dat Dorus (of hoe hij ook heet) nooit een andere browser dan IE uitgeprobeerd heeft, want dan zou hij gezien hebben dat er wel degelijk snelheidsverschillen waarneembaar zijn tussen IE, Netscape, Mozilla en Opera. Zelfs na onze tip dat we 'ergens' gelezen hadden dat het iets te maken had met het aantal gelijktijdige connecties dat Internet Explorer kan openen met een server, wuifde hij elke veronderstelling dat de browser de surfsnelheid kan beïnvloeden zelfzeker weg.
Ook bij de laatste testvraag ging deze hulpverlener de mist in. Hij had nog nooit gehoord dat na een upgrade van Internet Explorer QuickTime en andere plug-ins niet meer werken en claimde dan ook dat we gewoon die plug-ins moesten herinstalleren en dan zou het zeker moeten werken. Zo simpel is het natuurlijk niet als Microsoft de support voor plug-ins er gewoon uitgehaald heeft!



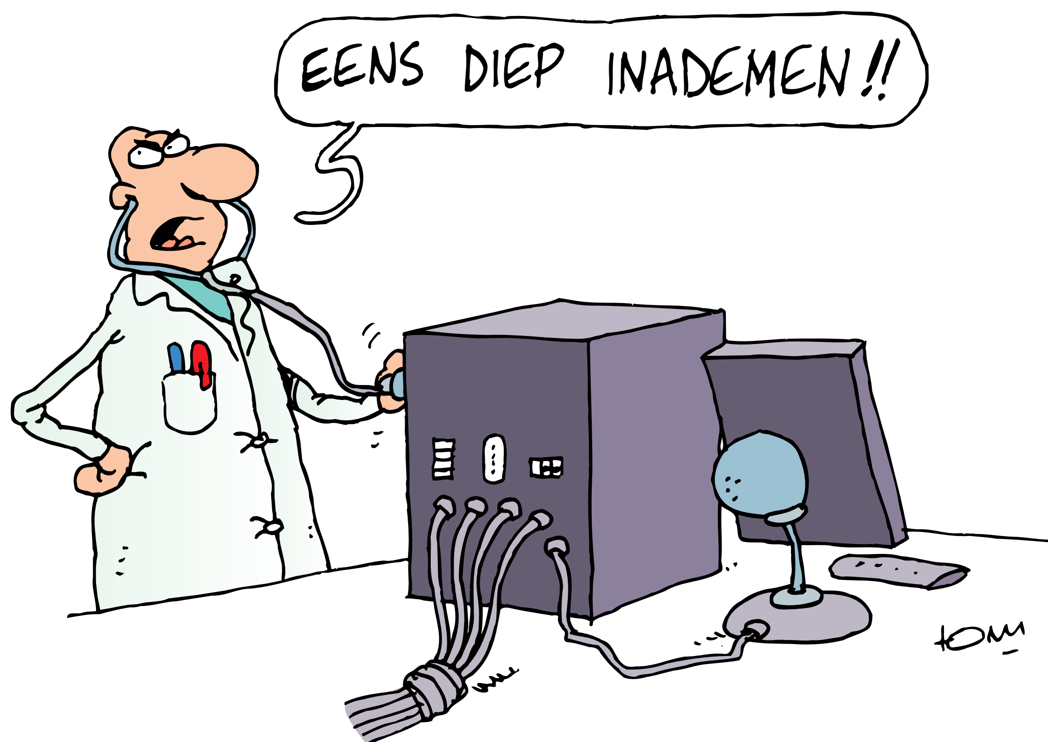


Wanadoo

Wanadoo



We moeten zeggen dat we erg in de wolken zijn over Wanadoo. Hun ADSL-aanbod scoort erg goed, zowel voor prestaties als voor de andere parameters. Als modemprovider scoren ze iets minder. We zien Wanadoo dus wel zitten als een uitstekende keuze voor ADSL-toegang, vooral voor beginners en gamers (hoewel Wanadoo helaas geen eigen gameservers heeft draaien).
Voor de helpdesk moet je bij Wanadoo bellen naar een duur 0903-nummer. Heb je een ADSL-abonnement, dan kan je bellen naar een 070-nummer tegen een veel goedkoper tarief. Een automaat neemt onmiddellijk op en via menu's stuurt hij je naar waar je wezen moet. Daarna krijgen we vrijwel meteen een zekere Jo aan de lijn. Deze bleek het compleet in Keulen te horen donderen, want bij geen van onze testvragen wist hij waar het over ging: meestal zei hij ronduit dat hij er nog nooit van gehoord had en geen idee had hoe het probleem opgelost moest worden. Alleen bij de derde testvraag over de gewijzigde startpagina gaf Jo meteen het goede antwoord. Het was dan natuurlijk ook wel een makkelijke die iedere helpdeskmedewerker correct beantwoordde.



PROVIDERTEST

Planet Internet

Planet Internet heeft een en ander over een andere boeg gegooid. De telefoonfacturatie voor internetgebruik doen ze nu zelf en wel goedkoper dan Belgacom. Dat gaat via de nieuwe 'Freedom'-abonnementen. We hebben dat zelf uitgetest en het is inderdaad goedkoper, maar we stelden vast dat het 'Tiscali Complete' abonnement nóg een stuk goedkoper is. Planet Internet vangt je telefoons op doordat je een voorkeuzenummer 1525 draait, maar Tiscali kan dat zonder een dergelijk voorkeuzenummer. In elk geval krijg je vooral bij het betalende abonnement 'Freedom Premium' behoorlijk wat waar voor je geld en ook de modemwerksnelheid blijkt goed mee te vallen. Overigens ondersteunen de inbelpunten van Planet nu V.92.
Voor het ADSL-abonnement zijn de voorwaarden ook erg aantrekkelijk, al moeten ze daar Wanadoo duidelijk laten voorgaan. Qua prestaties valt het goed mee, al moet Planet daar zowel Wanadoo als Skynet voor laten gaan. Het Nederlandse moederbedrijf KPN wil zich naar eigen zeggen niet meer als mediabedrijf maar als pure internetprovider profileren en

INFORMATIE: ABONNEMENT

Provider	Profiel	Installatie-/activatiekosten vanaf analoog	Modemkosten***	Jaarabonnement	Kosten/maand basisabonnement	Maandelijks volume (GB)	Downstreambandbreedte (kbit/s)	Upstreambandbreedte (kbit/s)	Aantal mailboxen
Belgacom Net	V.92 modem/GRATIS	€ 0	€ 50	–	€ 30,46	–	64	64	1
Planet Internet Freedom Go	V.92 modem/GRATIS	€ 0	€ 50	–	€ 28,01	–	128	128	1
Planet Internet Freedom Plus	V.92 modem	€ 0	€ 50	–	€ 27,14	–	128	128	5
Skynet "Net Comfort"	V.92 modem	€ 0	€ 50	€ 74,11	€ 30,46	–	64	64	1
Tiscali Free	V.90 modem/GRATIS	€ 0	€ 50	–	€ 30,46	–	128	128	1
Tiscali Complete	V.90 modem	€ 0	€ 50	€ 22,00	€ 24,59	–	64	64	3
VT4.net	V.90 modem/GRATIS	€ 0	€ 50	–	€ 30,46	–	128	128	1
Wanadoo "Free"	V.90 modem/GRATIS	€ 0	€ 50	–	€ 30,46	–	64	64	1
Telenet Internet Mono	breedband: kabel	€ 40	geen*	–	€ 41,95	10	4.096	128	2
Planet Internet Planet ADSL One	breedband: ADSL	€ 24,54	vanaf € 49,90	–	€ 39,49	10	750	128	5
Skynet ADSL Go	breedband: ADSL	€ 24,54	vanaf € 99	–	€ 39,54	10	750	128	1
Tiscali ADSL	breedband: ADSL	€ 24,54	vanaf € 99	–	€ 35,00	10	750	128	3
Wanadoo ADSL Up	breedband: ADSL	€ 24,54	huur € 6/maand	–	€ 36,94	15	750	128	10
XS4All ADSL Go	breedband: ADSL	€ 30,13	vanaf € 205,58	–	€ 38,60	10	750	128	5

* bij Telenet moet je een waarborg van € 50 betalen voor de modem, die krijg je wel terug bij einde contract; bovendien lopen er van tijd tot tijd acties om ofwel de installatie ofwel een of twee maanden het internetabonnement gratis te krijgen.
*** Maandelijkse modemwerkingskosten berekend met de volgende parameters:
- Gemiddeld aantal uren on line in daltarief per maand: 20
- Gemiddeld aantal uren on line in piektarief per maand: 4
- Gemiddeld aantal uren gemaakte verbindingen per maand: 15

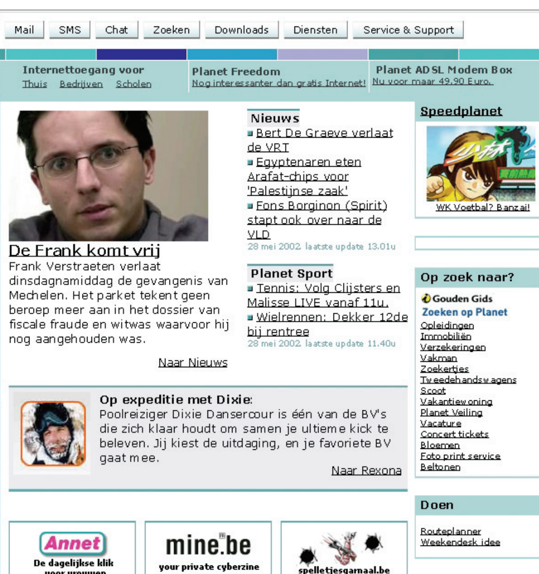
Opmerking: bij ADSL 'Go' krijg je in werkelijkheid een bandbreedte van 1 Mbit/s, ook al specifieert zowat elke provider 750 kbit/s.



dat had nare gevolgen voor de portaalsite van Planet Internet, die sterk is ingekrompen De site is nog steeds aantrekkelijk als startpunt, maar waar vroeger echte originele inhoud te vinden was, klik je nu voornamelijk op links naar andere sites. Dat moet een opluchting zijn voor MSN België, want zoals we uit betrouwbare bron vernamen, beschouwde MSN het portaal van Planet als hun grootste concurrent. MSN lijkt het rijk in België nu grotendeels voor zich te hebben.

Voor de helpdesk van Planet Internet bel je een gewoon telefoonnummer als je een ADSL-abonnement hebt en een 0902-nummer (74 eurocent per minuut) als je een modem-abonnement hebt - tenzij je een 'support subscription' van € 5 per maand genomen hebt, dan mag het weer via het gewone nummer. In elk geval noteert iemand eerst je probleem en dan belt een technische medewerker je terug voor de juiste hulp. Dat is een interessante aanpak omdat deze tweetrapsmethode vermijdt dat klanten aan de telefoon moeten wachten op helpdeskmedewerkers.

Omdat wij deze keer geen echt probleem voorlegden maar alleen enkele vragen hadden, werd het tweetrapssysteem niet gebruikt door de helpdesk Planet Internet. We belden naar het gewone telefoonnummer en kregen na vijf minuten muziek Tom aan de lijn. Die had nog nooit gehoord van het veranderen van het logo of de titelbalk van Internet Explorer (testvraag 1) en kon ons daarmee dus niet helpen. Ook het tweede probleem (navigatiegeluid) kwam hem niet bekend voor, maar na wat zoeken en uitproberen op zijn eigen computer vond Tom de oplossing toch. Testvraag 3 met de veranderde startpagina was een makkie, maar van Internet Explorer versnellen (testvraag 4) had hij ook nog nooit gehoord en tips in verband met het register mocht hij niet geven, vertelde Tom. Ook voor testvraag 5 (plug-ins werken niet meer na upgrade) kregen we geen oplossing: Tom wist duidelijk niet dat Microsoft gewoon beslist had dat niet meer te ondersteunen, maar suggereerde wel om eens te zoeken op de website van Microsoft. Interessant om te weten: hoewel we dus belden naar het gewone telefoonnummer (met zonaal tarief), werd ons nooit naar onze naam of Planet Internet login-id gevraagd. De vraag rijst dan ook waarom iemand dan nog naar het duurdere 0902-nummer zou bellen?

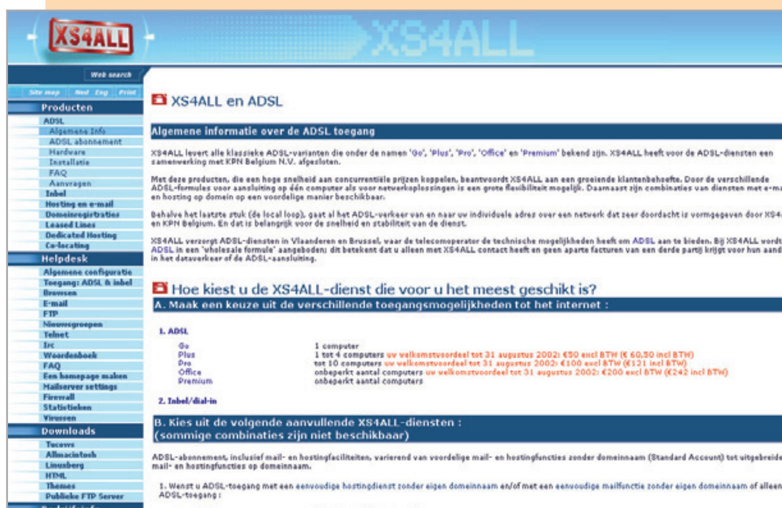


Aantal aliassen/mailbox	Mailboxruimte (MB)	Webruimte (MB)	Softwarearchief	Chatserver	Gameservers	Eigen proxyserver	Proxy verplicht?	Automatische proxy of cache	Lokaal internetten vanuit buitenland	V.92-toegang	ISDN 64k zonder meerkost	ISDN 128k zonder meerkost
10	4	10	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee: optie	Ja	Ja	Nee
1	20	20	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
3	20	30	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja	Ja
5	50	20	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee: optie	Ja	Ja	Nee
3	10	30	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja
3	10	50	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee
4	10	0	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja
2	20	10	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee: wel bij betalende abo's	Nee	Ja	Nee
5	50	50	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja
1	20	50	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja
5	50	50	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee: optie	Ja	Ja	Nee
3	10	100	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
2	20	50	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee	Ja (dial-up)	Ja	Ja	Ja
0	20	50	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja

XS4All



XS4All is in ons land nog niet zo bekend. Als je denkt dat ze pas komen kijken, ben je mis. Het is een provider van Nederlandse oorsprong. Ondertussen maakt de Belgische vestiging geen deel meer uit van het Nederlandse XS4All (een volle dochter van KPN) maar staat ze op eigen benen. Hoewel ze in Nederland bij de grotere jongens horen, is dat in België niet zo. Klein maar fijn schijnt alleszins het motto te zijn van XS4All België. Volgens onze metingen haal je de hoogste doorvoersnelheden met hun ADSL-aanbod, maar helaas scoren ze niet zo goed op de andere parameters van de test. De abonnementsvoorwaarden kunnen er mee door en zijn zelfs iets beter dan die van bijvoorbeeld Tiscali ADSL, maar de helpdesk is slechts beperkt telefonisch bereikbaar en de website is geen portaal, wat betekent dat je die niet kan gebruiken als een uitgangspunt bij het surfen. Ze hebben wel een vrij goed uitgebouwde hulpsectie, dus als je op zoek bent naar technische info vind je dat vrij makkelijk. Als je alleen maar geïnteresseerd bent in rauwe prestaties, is XS4All een goede keuze. Ligt je interesse breder dan dat, dan kijk je misschien beter elders. Bij XS4All draai je een gewoon telefoonnummer voor de helpdesk. Wij werden op een minuutje muziek getrakteerd voordat we een hulpverlener aan de lijn kregen. Deze heette Rudi. Hoewel hij naar eigen zeggen “geen Internet Explorer draaide” (wat dan wel?), wist hij meestal wel in welke richting hij het antwoord moest zoeken, ook al had hij nog nooit gehoord van het probleem. Zo wist hij dat je logo en titelbalk van Internet Explorer in het register kan instellen (dat levert drie punten op), kon hij voor me opzoeken waar je het navigatiegeluid kan aan- of uitzetten en wist hij zelfs dat er ook registerinstellingen in verband met het aantal gelijktijdige connecties in Internet Explorer bestaan (al kon hij die niet noemen). Hij verwees ons zelfs naar de site [www.dslreports.com], waar altijd wel interessante tips te vinden zijn voor breedbandoptimalisaties. Alleen voor de slotvraag over de ondersteuning van plug-ins in Internet Explorer 5.5 SP2 en hoger liet Rudi het afweten. Al bij al was hij een van de meest kundige helpdeskmedewerkers die we voor deze test aan de lijn hadden. XS4All mag Rudi wat ons betreft een pluim geven.



INFORMATIE: HELPDESK

Provider	Helpdesknummer	Telefoonkost/minuut (Z = standaard zonaal tarief)	Call-back (belt helpdesk terug?)	Week: openingstijd	Week: sluitingstijd	Zaterdag: openingstijd	Zaterdag: sluitingstijd	Zondag: openingstijd	Zondag: sluitingstijd	Ondersteuning via e-mail	Gemiddelde antwoordtijd e-mail
Belgacom Net	0903/99133	1,12	Ja	09:00	22:00	10:00	18:00	–	–	Ja	24
Planet Internet Freedom Go	0902/88802**	0,74	Nee**	09:00	22:00	10:00	18:00	–	–	Nee**	24
Planet Internet Freedom Plus	0902/88802**	0,74	Nee**	09:00	22:00	10:00	18:00	–	–	Nee**	24
Skynet ”Net Comfort”	0800/23451	0	Ja	09:00	22:00	10:00	18:00	–	–	Ja	24
Tiscali Free	0900/61666	0,45	Ja	08:00	22:00	10:00	19:00	–	–	Ja	48
Tiscali Complete	02/4003602	Z	Ja	08:00	22:00	10:00	19:00	–	–	Ja	48
VT4.net	070/660200	0,18	Ja	13:30	20:00	–	–	–	–	Ja	1
Wanadoo ”Free”	0903/99411	1,12	Ja	08:00	22:00	10:00	20:00	–	–	Ja	24
Telenet Internet Mono	0900/69000	0,45	Ja	09:00	22:00	09:00	17:00	09:00	17:00	Ja	24
Planet Internet Planet ADSL One	02/2752727	Z	Ja	09:00	22:00	10:00	18:00	–	–	Ja	24
Skynet ADSL Go	0800/23451	0	Ja	09:00	22:00	10:00	18:00	–	–	Ja	24
Tiscali ADSL	02/4003602	Z	Ja	09:00	22:00	10:00	19:00	–	–	Ja	48
Wanadoo ADSL Up	070/233000	0,05	Ja	08:00	22:00	10:00	20:00	10:00	18:00	Ja	15
XS4All ADSL Go	09/2690051	Z	Ja	09:00	18:30	10:00	12:00	–	–	Ja	0,5

** een Planet Support abonnement (€ 5/maand) geeft zonale helpdesktoegang en ze bellen en e-mailen dan ook terug.

Telenet



De Telenet kabelinternetaanbieding haalt niet alleen de hoogste snelheid van allemaal (inclusief ADSL), je krijgt ook een flink pak extra's. De hulpfaciliteiten zijn indrukwekkend: de medewerkers van Telenet helpen je zo maar even zestien uur per dag (en negen uur lang in het weekend, ook op zondag!). Helaas is die hulp niet gratis: tenzij je kabelmodem de geest gegeven heeft, kom je terecht op een duur 0900-nummer tegen 45 eurocent per minuut. Daar hebben we natuurlijk rekening mee gehouden in de berekening van de scores, maar het had nauwelijks invloed op het eindresultaat van Telenet.

Toegegeven, we hebben geen testrobots over heel Vlaanderen staan en weten dus niet hoe Telenet elders presteert. Wij testen echter twee drukke steden (Hasselt en Antwerpen) en nemen vaak steekproeven op tal van andere locaties (waaronder Oud-Turnhout, Turnhout, As, Lanaken en Zepperen). Op al deze locaties stellen we hetzelfde vast qua werksnelheid en connectiviteit. Wat ons betreft is Telenet de topkeuze, op voorwaarde natuurlijk dat je tenminste een kabelaansluiting kan krijgen. Vooral de downloadsnelheden zijn indrukwekkend, met maxima van meer dan 600 KB/s! Regelmatig houdt Telenet acties waarbij nieuwe abonnees wat geld kunnen besparen. Zo krijg je soms de installatie volledig gratis (normaal € 40), of hoef je de eerste twee maanden geen abonnement te betalen (normaal € 41,95 per maand).

Telenet installeert tegenwoordig een nieuw type kabelmodem, het zogenaamde Docsys-type (vroeger gebruikte men een CDLP-type kabelmodem). Wij kregen heel wat klachten binnen van Telenet-abonnees dat de Docsys-modems kennelijk allemaal gekapt worden op 4 Mbit/s (tegenover vroeger onbeperkt of de volle 10 Mbit/s Ethernet bandbreedte). Wij konden dat echter zelf niet nagaan omdat er nog geen Docsys-modems in de test zitten. Als het waar is, zou dat de hoge snelheidsscores van Telenet geweld aandoen. Aan de andere kant is 4 Mbit/s natuurlijk nog altijd een flink stuk sneller dan ADSL, maar het geeft toch te denken dat Telenet je steeds meer laat betalen (het abonnement is namelijk duurder geworden) voor steeds minder waar. We hebben bijgevolg Telenet gevraagd om een bevestiging of ontkenning. Telenet liet ons weten dat er gedurende de maand mei een experimentele 4 Mbit/s-begrenzing van de Docsys-modems gelopen heeft, maar dat de directie beslist heeft dat de voordelen van een dergelijke begrenzing voor Telenet niet opwogen tegen de nadelen. Tegen de tijd dat je dit leest, zou de begrenzing dus weer ongedaan gemaakt moeten zijn en kan je weer op volle snelheid surfen. Telenet gaf in diezelfde e-mail overigens ook toe dat de huidige implementatie van het Docsys-protocol sowieso langzamer werkt dan het CDLP-protocol, maar de provider hoopt dat te verbeteren. In het licht van dit alles zijn we uiteraard van plan om zo snel mogelijk Docsys-testlocaties in de Providermonitor op te nemen, want dat zou de resultaten wel eens (negatief) kunnen beïnvloeden.

Voor de helpdesk van Telenet bel je naar een gratis nummer als je kabelmodem niet werkt, anders moet je een duur 0900-nummer draaien. Enigszins tot onze verrassing werd er meteen na de eerste beltoon opgenomen en kregen we ene zekere Steven aan de lijn. Hoewel hij vriendelijk was en al onze vragen trachtte te beantwoorden, hadden we toch sterk de indruk dat hij zo snel mogelijk van ons af wou. Over de laatste twee vragen fietste hij namelijk heen zonder er veel over na te denken. Met als gevolg dat het antwoord volkomen fout was.



Hij beweerde namelijk dat we testvragen 4 en 5 (Internet Explorer sneller maken en na een upgrade van Internet Explorer werken QuickTime en andere plug-ins niet meer) konden oplossen door de proxy-instellingen te veranderen. Nee dus. Testvraag 3 over de startpagina was natuurlijk een makkelijke, maar dat kon kennelijk niet gezegd worden over testvraag 2 (navigatiegeluid): Steven vroeg hulp bij een collega en kwam even later terug met de multimedia-instelling in de geavanceerde opties van Internet Explorer, maar daar schakel je alle geluid van de browser mee uit en niet alleen dat van de navigatie. Na een tip van ons dat het geluid ook optrad bij klikken op desktoplinks, verwees Steven naar de geluidsinstellingen in het Configuratiescherm, al wist hij niet waar we precies moesten zoeken daarin. De testvraag over een gewijzigd logo en titelbalk van Internet Explorer kon Steven ook niet beantwoorden: hij zei zelfs letterlijk dat hij nog nooit van zoiets gehoord had. Al bij al een enigszins teleurstellend optreden van een Telenet-hulpverlener.

Ondersteuning via nieuwsgroep	Gemiddelde antwoordtijd nieuwsgroep	Ondersteuning via website	Website Knowledge Base	Website FAQ	Ondersteuning voor andere OS'en dan Windows	Hulpinformatie voor gebruikers van andere providers	Bijzondere informatie
Ja	24	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
Nee	–	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	
Nee	–	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	
Ja	24	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
Ja	48	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
Ja	48	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
Nee	–	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	ook hulp op VT4 teletekst pag. 590
Nee	–	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	
Ja	–	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
Ja	–	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	
Ja	24	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
Ja	48	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
Ja	–	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	
Ja	0,5	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	



Tiscali

Tiscali (of TiscaliNet) is van oorsprong een aanbieder van alleen gratis abonnementen, maar met de overname van World Online is dat aanbod wat uitgebreid. Je kan nu meerdere soorten betalende accounts en een ADSL-abonnement krijgen. De hulpvoorzieningen zijn wat aan de magere kant en dat maakt hen iets minder geschikt voor beginnelingen. Ook bij de abonnementsfaciliteiten word je maar middelmatig verwend. Het ADSL-aanbod blijkt zeker niet slecht te scoren voor surfers, maar voor andere doeleinden heeft Tiscali wat steken laten vallen. Het betalende modemabonnement Tiscali Complete zit niet in de Providermonitor, maar het verdient een pluim omdat de werkingskosten het laagst van allemaal liggen. Je telefoonkosten voor de internetverbinding worden namelijk verrekend door Tiscali en niet door Belgacom en dat blijkt een heel goede zaak te zijn.

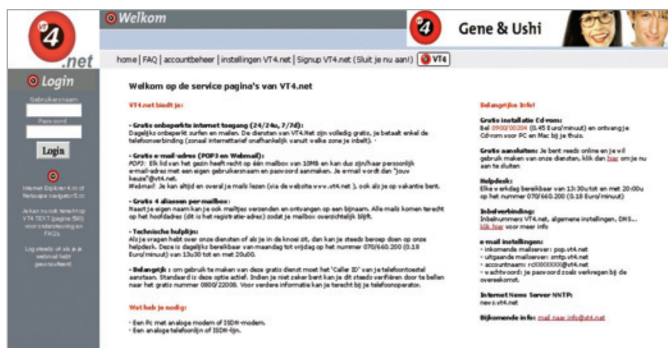
Naar de helpdesk van Tiscali kan je tegen zonaal tarief (of voor het gratis abonnement een 0903-nummer) telefoneren en ook hier krijg je een menu waaruit je moet kiezen: 1 voor problemen met ADSL en 2 voor problemen met een ander betalend abonnement (wij hadden het 02-nummer van Tiscali gekozen). Je kan ook gewoon wachten en dan krijg je uiteindelijk wel een medewerker aan de lijn. In ons geval was dat een Franstalige die ons laconiek meedeelde in erg rad Frans dat alle Nederlandstalige medewerkers bezet waren en dat we binnen tien minuten nog eens moesten proberen, waarna hij de verbinding verbrak. Toen we later terugbelden, kregen we een vrouwelijke hulpverlener genaamd Diane aan de lijn. Zij was heel erg onzeker en ging herhaaldelijk aan collega's om raad vragen. Ze was wel erg vriendelijk en deed alle mogelijke moeite om onze vragen te beantwoorden, al lukte dat niet altijd. Ze had nog nooit gehoord dat het logo van Internet Explorer veranderd kon worden, Internet Explorer sneller maken ging volgens haar ook niet en dat de plug-ins niet werkten, moest volgens haar een fout van Microsoft zijn als herinstalleren van die plug-ins niet hielp. Dat is wat je noemt een 'wild guess', maar wel correct. Zonder de bijbehorende verklaring levert dat echter maar één punt op. De vragen in verband met het navigatiegeluid en de startpagina wist ze wel correct te beantwoorden. Voor de vragen die ze niet kon beantwoorden, adviseerde ze ons wel om schermafdrukken naar een speciaal mailadres op te sturen, waar een meer gespecialiseerd iemand zich erover kon buigen.

VT4.net



De televisiezender VT4 biedt via UUnet gratis internet aan. Kennelijk is dat voornamelijk voor de naamsbekendheid bedoeld, want je krijgt niet veel bij het abonnement. Er is zo weinig hulp beschikbaar, dat VT4.net de laagste hulpscore behaalde. Op het gebied van abonnementsvoorwaarden krijg je ook al niet veel. De snelheid valt wel mee, maar alles in aanmerking genomen vind je elders veel meer. VT4.net haalt de allerlaagste score voor beginners, dus die kijken beter naar wat anders uit.

De helpdesk van VT4.net is vanaf dit jaar te bereiken via een goedkoop 070-nummer. De eerste keer dat we belden werd er gewoon niet opgenomen, maar een paar uur later werkte het wel en kregen we Muriel aan de lijn. Zij had vanaf de eerste vraag al door dat ze ons niet zou kunnen helpen en stelde dus voor dat een technicus ons zou terugbellen. Als enige in heel de helpdesktest vroeg Muriel om onze gebruikersidentificatie, bij alle andere providers vroeg men daar dus niet naar. Een half uurtje later werden we teruggebeld door een zekere Johan. Die maakte een heel goede indruk, ondanks het feit dat hij enkele vragen niet kon beantwoorden. Zo had hij geen idee hoe het logo en de titelbalk van Internet Explorer hersteld konden worden na wijziging en ook van het versnellen van Internet Explorer door het aantal simultane connecties uit te breiden had hij nog niet gehoord. Dat kunnen we nog vergeven, aangezien VT4.net immers geen breedbandverbindingen ondersteunt. De vragen in verband met het navigatiegeluid en de startpagina werden goed opgelost, al kon hij voor het geluid niet de exact juiste informatie geven, maar gaf hij wel aan waar we moesten zoeken. De moeilijkste vraag was de laatste en daar kwam Johan enigszins tot onze verrassing (niemand van de andere helpdesks kwam zelfs maar in de buurt) heel dicht bij de oplossing. Hij wist dat Microsoft en Apple elkaar niet lusten in verband met QuickTime, maar dacht dat het volledig verwijderen en dan weer herinstalleren van de software soelaas moest brengen. Dat is niet zo, maar omdat hij de website van Apple vernoemde en het herladen van de software van daar wél werkt, gaven we hem drie punten op deze vraag.



URL'S IN DE TEKST

Geteste internetproviders
- Belgacom.Net en Skynet
[www.belgacom.net]
[www.skynet.be]
- Planet Internet
[www.planetinternet.be]
- Telenet
[www.telenet.be]
- Tiscali
[www.tiscali.be]
- VT4.net
[www.vt4.net]
- Wanadoo
[www.wanadoo.be]
- XS4All
[www.xs4all.be]

Uitleg over de providermonitor
[www.providermonitor.be/faq]

MySQL, een gratis en open-source multi-platform database
[www.mysql.com]

Providermonitor

RESULTATEN

Telenet doet het weer: voor alle gebruikerscategorieën blijkt Telenet namelijk de beste keus. Als je geen Telenet kan krijgen, is ADSL uiteraard de beste optie. Dan blijkt Wanadoo ADSL het erg goed te doen. Afhankelijk van of je wil surfen, gamen of downloaden, blijken Wanadoo ADSL en Skynet ADSL om de eer te strijden. Hoewel XS4All zo ongeveer de hoogste snelheden laat meten, eindigen ze steevast op de laatste plaats behalve bij de downloaders en gevorderden, waar ze respectievelijk de derde en vierde plaats halen. Dat ligt aan de andere parameters van onze test, zoals abonnements-, helpdesk- en portaalfaciliteiten, waar XS4All niet dergelijke hoge ogen gooit. Planet ADSL haalt een vierde plaats en Tiscali blijkt bij uitstek geschikt voor surfers.

Heb je de pech dat je geen breedband kan krijgen, dan blijft alleen de modemtoegang over. De diverse providers hebben de faciliteiten en abonnementsvoorwaarden voor gratis toegang weer fors ingekrompen, zodat een betalend abonnement vaak een betere keuze blijkt. De meest indrukwekkende modemprovider over de hele lijn is Skynet ‘Net Comfort’, dus voor alle categorieën. Daarna blijken Planet Freedom Premium en Tiscali Complete goede keuzes te zijn. Ook weer allemaal betalende accounts. De beste gratis abonnementen komen van Belgacom.Net en Tiscali Free. Meer details vind je in de tabellen. Helaas stellen we vast dat de meeste providers de abonnementsvoorwaarden teruggeschroefd hebben tegenover onze vorige halfjaarlijkse test: zo moet je vaak even veel of meer betalen terwijl je minder web- en mailboxruimte ter beschikking krijgt. Telenet heeft vooral zitten snoeien in hoeveel je mag up- en downloaden. Voor wat de helpdesks betreft, hangt veel af van wie je op een gegeven moment aan de lijn krijgt. Helpdeskmedewerkers hebben een lijstje met vaak voorkomende problemen en fouten dat ze stoïcijns afwerken. Heb je iets aan de hand dat ervan afwijkt, dan wordt het moeilijk. De beste helpdesks hebben een meertrapssysteem waarbij een probleem dat een medewerker niet kan oplossen, doorgeschoven wordt naar een meer ervaren iemand. Nog leuker is dat de meeste helpdesks je kennelijk probleemloos willen terugbellen. De gebruiksvriendelijkheid en behulpzaamheid van de helpdesks is behoorlijk verbeterd ten opzichte van vorige testen. De kennis van de medewerkers laat echter veelal te wensen over en dan is een meertrapssysteem vaak je enige hoop. Wij waren het meest onder de indruk van de helpdesks van Skynet en XS4All, op de voet gevolgd door Planet Internet, Tiscali en VT4.net. De slechtste ervaringen hadden we met Wanadoo. Denk er wel aan dat dit voornamelijk een momentopname is en dat je niet noodzakelijk onze ervaringen zou delen!

— Johan Zwiekhorst —

EINDSCORES PER TESTCRITERIUM								EINDSCORES PER GEBRUIKERSPROFIEL									
Provider	Abonnement/100	Helpdesk/100	Portaal/100	Algemene werksnelheid (Providerscore)	Gamewerksnelheid (Gamerscore)	Surfwerksnelheid (Surferscore)	Downloadwerksnelheid (Downloaderscore)	Beginners	Volgorde	Gevorderden	Volgorde	Gamers	Volgorde	Surfers	Volgorde	Downloaders	Volgorde
Belgacom Net	57,0	53,0	87,0	52,2	86,6	54,8	49,6	60,6	8	58,4	8	80,5	9	60,0	8	55,4	9
Planet Internet Freedom Go	48,0	43,0	71,0	51,5	86,4	53,6	49,4	52,4	12	53,3	12	77,7	12	54,6	12	50,9	12
Planet Internet Freedom Plus	70,0	43,0	71,0	52,1	86,1	54,7	49,4	58,1	10	58,1	9	80,8	7	59,6	9	56,4	7
Skynet ”Net Comfort”	57,0	60,0	87,0	52,2	86,5	54,9	49,6	62,3	7	58,8	7	80,8	7	60,4	7	55,7	8
Tiscali Free	43,0	57,0	84,0	52,1	86,0	55,0	49,3	57,4	11	55,3	11	78,0	11	57,1	11	51,6	11
Tiscali Complete	51,0	59,0	84,0	52,1	86,0	55,0	49,3	59,9	9	57,0	10	79,3	10	58,8	10	53,7	10
VT4.net	38,0	40,0	9,0	50,8	86,2	53,6	48,0	36,5	14	41,4	14	72,8	14	43,1	14	41,2	14
Wanadoo ”Free”	39,0	41,0	72,0	50,0	84,6	52,7	47,3	49,4	13	50,7	13	75,0	13	52,3	13	47,4	13
Telenet Internet Mono	67,0	55,0	85,0	354,2	139,5	208,1	500,4	153,8	1	241,4	1	121,7	1	153,8	1	328,2	1
Planet Internet Planet ADSL One	65,0	57,0	71,0	182,7	110,9	138,7	226,8	99,5	5	136,1	5	99,3	4	109,7	4	162,3	5
Skynet ADSL Go	60,0	60,0	87,0	191,6	112,6	151,9	231,2	104,9	2	143,0	2	100,8	3	119,2	2	165,4	4
Tiscali ADSL	55,0	57,0	84,0	182,6	110,8	141,5	223,8	99,6	4	136,0	6	98,4	5	111,4	3	159,3	6
Wanadoo ADSL Up	89,0	55,0	72,0	180,5	110,0	130,5	230,6	104,6	3	139,7	3	102,2	2	109,7	4	170,6	2
XS4All ADSL Go	60,0	58,0	32,0	195,0	112,8	148,2	241,9	94,4	6	136,7	4	98,1	6	108,6	6	166,2	3
Weging BEGINNERS	25%	25%	20%	30%	–	–	–										
Weging GEVORDERDEN	20%	5%	15%	60%	–	–											
Weging GAMERS	15%	5%	5%	–	75%	–	–										
Weging SURFERS	20%	5%	15%	–	–	60%	–										
Weging DOWNLOADERS	25%	5%	10%	–	–	–	60%										

Tiscali Complete zit niet in de Providermonitor en dus hebben we de snelheidsresultaten van Tiscali Free gekopieerd